



Руководство по качеству

ДП СМК 01-2021



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»

 В.В. Степанов

« 7 » декабря 2021 г.

**ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА
СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

Введена в действие с <u>01.01.2022</u> приказом от <u>07.12.2021</u> № <u>470</u>	Введена взамен РК СМК 01-2016 Руководство по качеству от 15.12.2016, введенного в действие приказом от 15.12.2016 № 202	г. Москва 2021
--	---	-------------------



Руководство по качеству

ДП СМК 01-2021

Стр. 2

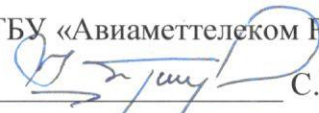
ВНЕСЕНО:

Представитель руководства по качеству
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»


И.В. Марцунь
« 6 » декабря 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель генерального директора
ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»


С.В. Коршунов
« 6 » декабря 2021 г.

Начальник юридического отдела

ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»


Н.В. Капитонова
« 6 » декабря 2021 г.



Содержание

1 Область применения.....	5
2 Нормативные ссылки.....	5
3 Термины, определения и сокращения.....	5
4 Среда организации.....	6
4.1 Понимание организации и ее среды.....	6
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	6
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества.....	6
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы.....	6
5 Лидерство.....	7
5.1 Лидерство и приверженность.....	7
5.1.1 Общие положения.....	7
5.1.2 Ориентация на потребителей.....	7
5.2 Политика.....	7
5.2.1 Разработка политики в области качества.....	7
5.2.2 Доведение политики в области качества.....	7
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации.....	7
6 Планирование.....	8
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей.....	8
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения.....	8
6.3 Планирование изменений.....	9
7 Средства обеспечения.....	9
7.1 Ресурсы.....	9
7.1.1 Общие положения.....	9
7.1.2 Человеческие ресурсы.....	9
7.1.3 Инфраструктура.....	9
7.1.4 Среда для функционирования процессов.....	10
7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения.....	10
7.1.6 Знания организации.....	10
7.2 Компетентность.....	11
7.3 Осведомленность.....	11
7.4 Обмен информацией.....	11
7.5 Документированная информация.....	12
7.5.1 Общие положения.....	12
7.5.2 Создание и актуализация.....	12
7.5.3 Управление документированной информацией.....	12
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	12
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг.....	12
8.2 Требования к продукции и услугам.....	12
8.2.1 Связь с потребителями.....	12
8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам.....	13
8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам.....	13
8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам.....	13
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг.....	13
8.3.1 Общие положения.....	13



Содержание

8.3.2	Планирование проектирования и разработки.....	13
8.3.3	Входные данные для проектирования и разработки.....	13
8.3.4	Средства управления проектированием и разработкой.....	14
8.3.5	Выходные данные проектирования и разработки.....	14
8.3.6	Изменения проектирования и разработки.....	14
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками.....	14
8.4.1	Общие положения.....	14
8.4.2	Тип и степень управления.....	15
8.4.3	Информация, предоставляемая внешним поставщикам.....	15
8.5	Производство продукции и предоставление услуг.....	15
8.5.1	Управление производством продукции и предоставлением услуг.....	15
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость.....	15
8.5.3	Собственность потребителей или внешних поставщиков.....	16
8.5.4	Сохранение.....	16
8.5.5	Деятельность после поставки.....	16
8.5.6	Управление изменениями.....	16
8.6	Выпуск продукции и услуг.....	16
8.7	Управление несоответствующими результатами процессов.....	16
9	Оценка результатов деятельности.....	17
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	17
9.1.1	Общие положения.....	17
9.1.2	Удовлетворенность потребителей.....	17
9.1.3	Анализ и оценка.....	17
9.2	Внутренний аудит.....	17
9.3	Анализ со стороны руководства.....	17
9.3.1	Общие положения.....	17
9.3.2	Входные данные для анализа со стороны руководства.....	18
9.3.3	Выходные данные анализа со стороны руководства.....	19
10	Улучшения.....	19
10.1	Общие положения.....	19
10.2	Несоответствия и корректирующие действия.....	19
10.3	Постоянные улучшения.....	19
Приложение А (справочное) Перечень книг приложений к Руководству по качеству.....		20
Приложение Б (справочное) Процессы СМК ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и показатели их результативности.....		21



1 Область применения

1.1 Настоящее Руководство по качеству определяет систему менеджмента качества (далее – СМК) ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» (далее – Учреждение) в области метеорологического обслуживания полетов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации.

1.2 Основное назначение данного Руководства – демонстрация наличия собственной СМК и способности Учреждения стабильно поставлять продукцию (услуги), отвечающую требованиям потребителей.

1.3 Положения настоящего Руководства по качеству предназначены для обязательного применения всеми работниками Учреждения.

2 Нормативные ссылки

В настоящей документированной процедуре использованы ссылки на следующие документы:

ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015) Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь;

ГОСТ Р ИСО 9001 – 2015 (ISO 9001:2015) Системы менеджмента качества. Требования;

ФАП-60 Федеральные авиационные правила «Предоставление метеорологической информации для обеспечения полетов воздушных судов» (утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 3 марта 2014 г. № 60);

РД 52.04.716 – 2009 Правила эксплуатации метеорологического оборудования аэродромов гражданской авиации;

ДП СМК 02-2021 Управление документированной информацией;

ДП СМК 03-2021 Внутренние проверки;

ДП СМК 04-2021 Управление рисками;

ДП СМК 05-2021 Управление положениями об отделах (подразделениях);

ДП СМК 06-2021 Управление должностными инструкциями.

3 Термины, определения и сокращения

В настоящем Руководстве по качеству используются термины из ГОСТ Р ИСО 9000 – 2015 (ISO 9000:2015).

Используемые сокращения:

АУП – административно-управленческий персонал;

ГОСТ Р – национальный стандарт Российской Федерации;

ДП – документированная процедура;

ИСО/ISO – международная организация по стандартизации;

ОВД – обслуживание воздушного движения;

ОК АМП – оценка компетентности авиационного метеорологического персонала;

ОрВД – организация воздушного движения;

ПРК – представитель руководства по качеству;

Росгидромет – Федеральная служба по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды;

СМК – система менеджмента качества;

СЭД – система электронного документооборота;



ФГБУ – федеральное государственное бюджетное учреждение;
ФГУП – федеральное государственное унитарное предприятие;
ЦВАМП – центр верификации авиационных метеорологических прогнозов.

4 Среда организации

4.1 Понимание организации и ее среды

Учреждение является некоммерческой организацией, подведомственной Росгидромету, учрежденной в целях обеспечения потребностей государства, юридических и физических лиц в авиационной метеорологической информации, содействия безопасности, регулярности и эффективности полетов воздушных судов в метеорологическом отношении, развития и использования информационно-телекоммуникационных технологий.

Учреждение осуществляет свою деятельность на территории Российской Федерации, в его состав входят 15 филиалов.

Организационные структуры, схемы СМК, адреса Учреждения и его филиалов приведены в Книгах приложений к настоящему Руководству по качеству. Перечень книг приложений приведен в приложении А.

Книга приложений Учреждения состоит из 3 приложений: общие сведения об Учреждении (контакты и реквизиты аппарата управления (ФИО генерального директора, юридический, фактический, почтовый адреса, сайт, адрес электронной почты, номер телефона, ИНН, КПП, ОКПО, ОГРН) и перечень 15 филиалов), организационная структура центрального аппарата Учреждения (АУП, отделы, обособленные подразделения), структурная схема СМК центрального аппарата Учреждения.

Книга приложений филиала состоит из 3 приложений: контакты и реквизиты филиала (ФИО директора, юридический, фактический, почтовый адреса, сайт (при наличии), адрес электронной почты, номер телефона, ИНН, КПП, ОКПО, ОГРН), организационная структура филиала (АУП, отделы, обособленные подразделения), структурная схема СМК филиала.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

В высоком качестве авиационной метеорологической информации заинтересованы, в первую очередь, потребители – эксплуатанты (авиакомпании), экипажи воздушных судов, органы ОВД ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», службы аэропортов, так же Росгидромет и само Учреждение.

Для учета потребностей и ожиданий заинтересованных сторон Учреждение совместно с Росгидрометом принимает участие в разработке нормативных документов в области метеорологического обслуживания авиации, подписывает отчеты о выполнении обязательств по договорам о предоставлении авиационной метеорологической информации органам ОВД, осуществляет анкетирование, переписку с авиационными пользователями.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

В Учреждении на базе ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015) разработана, внедрена и применяется СМК в области метеорологического обслуживания полетов воздушных судов гражданской и экспериментальной авиации.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

Процессы системы менеджмента качества Учреждения приведены в приложении Б. Все процессы СМК документированы.



5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство Учреждения инициирует и возглавляет проведение работ по развитию и совершенствованию СМК.

К высшему руководству относятся:

- генеральный директор Учреждения;
- заместители генерального директора.

Высшее руководство несет ответственность за:

- общее руководство Учреждением;
- принятие обязательств перед потребителями;
- определение задач стратегического развития Учреждения;
- управление рисками;
- обеспечение соответствия СМК требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2015 (ISO 9001:2015).

5.1.2 Ориентация на потребителей

Для удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей осуществляются:

- взаимодействие с потребителями в процессе предоставления продукции (услуг);
- выполнение законодательных, нормативно-правовых требований к продукции (услугам);
- анализ замечаний потребителей и принятие мер по их устранению;
- своевременное проведение корректирующих и предупреждающих действий.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

В Учреждении разработана и поддерживается в актуальном состоянии Политика в области качества.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества находится в свободном доступе для работников Учреждения и соответствующих заинтересованных сторон, размещена на сайте Учреждения и в рабочих помещениях.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство Учреждения обеспечивает определение ответственности и полномочий работников в рамках СМК следующими документами:

- Уставом Учреждения;
- положениями о филиале, об отделе и иных подразделениях;
- должностными инструкциями;
- доверенностями;
- инструкциями по охране труда и пожарной безопасности;
- приказами, распоряжениями и иными локальными актами Учреждения.



6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в СМК Учреждения учитываются риски и возможности. В зависимости от вида рисков и возможностей принимаются соответствующие меры по работе над ними (проведение дополнительного обучения, закупка нового оборудования, совершенствование программных продуктов, проведение проверок и др.).

Снижению влияния рисков на качество предоставляемой потребителям метеоинформации способствует неукоснительное выполнение нормативных требований в области авиаметеорологического обслуживания.

На работу Учреждения и качество продукции (услуг) могут оказать влияние следующие риски:

- невыполнение требования непрерывности наблюдений при сбоях или отказах в работе метеорологического оборудования, приборов, систем;
- несоблюдение формата, сроков выпуска и периода действия прогнозов (TAF, GAMET, TREND);
- необеспечение своевременного выпуска корректива к прогнозу;
- несоблюдение формата, сроков выпуска сводок погоды (местных регулярных, местных специальных, METAR, SPECI, AIREP special);
- необеспечение своевременного выпуска предупреждений (SIGMET, AIRMET, предупреждений по аэродрому, предупреждений о сдвиге ветра);
- снижение оправдываемости прогнозов и точности измерений при производстве наблюдений за метеорологическими параметрами;
- ошибки при ручном вводе данных метеонаблюдений;
- нарушение сроков поверок метеооборудования и его замены;
- нарушение сроков прохождения работниками подразделений курсов повышения квалификации и оценки компетентности;
- отсутствие взаимодействия с потребителями по учёту качества предоставляемой (желаемой) метеоинформации
- ошибки в ведении документированной информации;
- расторжение договоров с пользователями авиаметеорологической информации;
- нехватка специалистов и др.

Действия в отношении рисков прописаны в ДП СМК 04-2021 Управление рисками.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Высшее руководство Учреждения обеспечивает постановку четких, согласуемых с Политикой в области качества целей в отделах (подразделениях). Цели в области качества должны соответствовать стратегическим целям Учреждения и отвечать интересам потребителей.

Цели в области качества в Учреждении, также как и цели по всем основным направлениям деятельности, фиксируются в планах деятельности Учреждения (ежемесячных, годовых и т.д.) в виде конкретных мероприятий. В планах указываются ответственные за проведение этих мероприятий, сроки их выполнения.

По решению высшего руководства цели в области качества и их оценочные показатели могут быть оформлены в виде отдельного документа.



6.3 Планирование изменений

При необходимости изменений в СМК все мероприятия осуществляются на основании утвержденных планов. При планировании учитываются сроки внесения изменений, ответственные исполнители и ожидаемые результаты. Контроль исполнения планов осуществляется высшим руководством и ПРК.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Для поддержания в рабочем состоянии СМК и повышения ее результативности в Учреждении имеются:

- документация, устанавливающая функции, права, обязанности, ответственность, порядок взаимодействия работников, а также правила и процедуры выполнения работ;
- экономические возможности для обеспечения деятельности;
- человеческие ресурсы (штатные работники Учреждения и привлекаемые работники, отвечающие квалификационным требованиям);
- инфраструктура (рабочие помещения, рабочее пространство и связанные с ним средства труда, оргтехника, программные средства, средства связи);
- среда для функционирования процессов (условия, в которых выполняется работа, включая физические, экологические и другие факторы).

Высшее руководство Учреждения определяет и обеспечивает ресурсы для поддержания и развития СМК и постоянного повышения её результативности.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Работники Учреждения имеют соответствующее образование, подготовку, навыки и опыт и своевременно проходят курсы повышения квалификации, в т.ч. по вопросам менеджмента качества. Привлечение сторонних работников осуществляется на договорной основе, при наличии у них дипломов, свидетельств и удостоверений, подтверждающих требуемую квалификацию и опыт работы.

Повышенные требования к метеорологическому обслуживанию гражданской и экспериментальной авиации, как фактора, влияющего на безопасность полетов, определяют необходимость непрерывного обучения и развития работников Учреждения. Ответственность за обучение (квалификацию и компетентность) в Учреждении несут высшее руководство, директора филиалов, начальники отделов (подразделений) и сами работники.

В Учреждении разработаны, утверждены и введены в действие должностные инструкции с указанием требований, которым должен соответствовать претендент на определенную должность.

7.1.3 Инфраструктура

Инфраструктура Учреждения включает:

- здания;
- рабочие пространства и связанные с ними средства труда;
- оборудование (как технические, так и программные средства), обеспечивающие сбор, анализ и передачу метеоинформации потребителям;
- мебель;
- компьютерную и организационную технику;



- расходные материалы, канцелярские принадлежности;
- средства связи (телефон, факс, локально-вычислительные сети, доступ в Интернет и т.д.);
- транспорт;
- условия окружающей рабочей среды, необходимые для производства продукции (услуг) и др.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В Учреждении действует система обеспечения безопасных условий труда:

- разработаны инструкции по охране труда, по пожарной безопасности и электробезопасности;
- проводятся инструктажи работников по охране труда, по пожарной безопасности и электробезопасности;
- работники обеспечиваются средствами индивидуальной защиты, спецодеждой согласно установленным требованиям и нормам.

Создание среды для функционирования процессов, необходимой для выполнения требований к продукции (услугам), осуществляется в соответствии с внешними нормативными документами по охране труда, санитарным нормам и т.д.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

Оборудование, относящееся к средствам измерения и используемое в области метеорологического обслуживания авиации, должно соответствовать требованиям нормативных документов по составу, размещению и техническим характеристикам, должно быть поверено и калибровано.

Работы по использованию и обслуживанию средств измерения проводятся в соответствии с эксплуатационной документацией на оборудование и в соответствии с РД 52.04.716 – 2009 «Правила эксплуатации метеорологического оборудования аэродромов гражданской авиации».

В Учреждении составляются годовые планы поверки средств измерений. Поверку измерительного оборудования, как правило, по месту расположения оборудования, на договорной основе проводит организация, имеющая государственную аккредитацию на право поверки и калибровки.

Документированная информация по контролю соответствия метеорологического оборудования заданным техническим характеристикам поддерживаются в рабочем и актуальном состоянии.

7.1.6 Знания организации

Учреждение в своей работе руководствуется документами ИКАО и ВМО в части, касающейся метеорологического обслуживания авиации, нормативно-правовыми актами и федеральными законами Российской Федерации, национальными стандартами Российской Федерации в области системы менеджмента качества, организационно-распорядительными и локальными актами Минприроды России, Росгидромета и Учреждения.

Все необходимые для работы документы размещены на сайтах Учреждения, в сетевых хранилищах и номенклатурных делах отделов (подразделений) и доступны для работников.

Также работники Учреждения поддерживают недокументированные знания, основанные на опыте многолетней работы.



7.2 Компетентность

Работники Учреждения, осуществляющие метеорологическое обслуживание авиации, с целью поддержания профессионального уровня подготовки, проходят:

- курсы повышения квалификации;
- оценку компетентности авиационного метеорологического персонала в соответствии с «Положением о проведении оценки компетентности авиационного метеорологического персонала в учреждениях Росгидромета»;
- ежегодное повторное изучение особенностей обслуживания полетов гражданской и экспериментальной авиации в переходные осенне-зимний (ОЗП) и весенне-летний (ВЛП) периоды;
- техническую учебу, которая регулярно проводится на рабочих местах с целью поддержания профессионального уровня подготовки.

Директора филиалов, начальники отделов (подразделений) Учреждения отслеживают сроки обучения на курсах повышения квалификации, подготовки к работе в ВЛП и ОЗП, технических учёб.

Записи об образовании и иной профессиональной подготовке, подготовке хранятся вместе с личными карточками работников в отделе кадров или у специалиста по персоналу. Информация об образовании и иной профессиональной подготовке работников может храниться у начальника отдела (подразделения) с соблюдением требований законодательства в области защиты персональных данных.

Повышение квалификации работников проводится с отрывом и без отрыва от производства. При этом подготовка осуществляется по программе организаций, проводящих обучение и/или по специальным программам, согласованным с Учреждением.

7.3 Осведомленность

Под руководством директоров филиалов и/или начальников отделов (подразделений) непосредственно на рабочих местах проводится ознакомление работников с документами (в том числе через СЭД), необходимыми для выполнения их функций, регламентирующими их деятельность и определяющими их вклад в результативность СМК.

Информация общего характера выкладывается на официальном сайте Учреждения в открытом доступе.

При переходе на выпуск новых видов продукции (услуг), при переходе на работу на новом оборудовании или программном обеспечении проводится необходимый инструктаж работников.

7.4 Обмен информацией

Доведение информации в Учреждении осуществляется через интернет-ресурсы Учреждения, организационные мероприятия, письма.

Обмен информацией между работниками Учреждения осуществляется посредством телефонной связи, компьютерных технологий (интернет-ресурсы Учреждения, электронную почту, СЭД, ресурсы локально-вычислительных сетей Учреждения), почтовую и курьерскую службы.

Порядок обмена информацией, в зависимости от вида деятельности, определяется соответствующими нормативными и организационно-распорядительными документами (например, ФАП-60, инструкции по метеообеспечению, технологии работ, Инструкция по делопроизводству Учреждения).



7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Документы Учреждения подразделяются на два вида:

- документы внешнего происхождения;
- внутренние документы (документы, разрабатываемые отделами (подразделениями) Учреждения).

7.5.2 Создание и актуализация

Деятельность Учреждения по управлению документированной информацией, в том числе по её созданию и актуализации, определена требованиями ДП СМК 02-2021 Управление документированной информацией, Инструкцией по делопроизводству Учреждения, ДП СМК 05-2021 Управление положениями об отделах (подразделениях), ДП СМК 06-2021 Управление должностными инструкциями.

7.5.3 Управление документированной информацией

Управление документированной информацией подразумевает деятельность по планированию, разработке, оформлению, введению в действие, идентификации, хранению, защите, восстановлению, актуализации, аннулированию, рассылке, регистрации документов. Данная деятельность регламентируется организационно-распорядительными документами и локальными актами Учреждения.

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

В Учреждении осуществляется планирование деятельности, необходимой для обеспечения жизненного цикла продукции (услуги):

- планы работы на год;
- планы работы на месяц;
- планы закупок;
- планы профилактического ремонта и технического обслуживания оборудования;
- план-график поверки средств измерений;
- планы по обучению;
- планы проверок и др.

Исполнение планов контролируется уполномоченными работниками Учреждения.

Управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг осуществляют работники Учреждения в соответствии с их должностными инструкциями.

8.2 Требования к продукции и услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями осуществляется посредством подписания ежемесячных отчетов о выполнении обязательств по договору с ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», в которых потребитель оценивает качество предоставляемой метеорологической информации, подписания актов оказания услуг в соответствии с заключенными договорами, анкетирования членов летных экипажей, взаимодействия при подготовке к ВЛП и ОЗП, переписки.



8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

В Учреждении определены требования к предоставляемой продукции (услугам) на основе:

- законодательных, нормативно-правовых и других обязательных требований, применяемых к продукции (услуге);
 - требований, установленных потребителем.
- Требования потребителей уточняются при:
- подготовке проекта договора/контракта;
 - при изучении замечаний к продукции (услугам) от потребителей.

Дополнительные требования к продукции (услугам) определяются работниками Учреждения применительно к конкретному договору/контракту.

8.2.3 Анализ требований к продукции и услугам

Учреждение до принятия обязательства на поставку продукции (услуг) проводит анализ требований потребителя с целью:

- проверки соответствия документированных требований нормативным документам;
- проверки обеспечения соответствия между требованиями (ожиданиями) потребителя и планируемыми показателями качества продукции (услуг);
- обеспечения необходимыми ресурсами для наиболее полного удовлетворения требований (ожиданий) потребителя.

8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам

При изменении требований к продукции (услугам) в Учреждении обеспечивается внесение соответствующих поправок в действующие документы и информирование работников.

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

В Учреждение проектируются и разрабатываются программные продукты, документы в области метеорологического обслуживания авиации. Проектирование и разработка программных продуктов, документов в области метеорологического обслуживания авиации осуществляется на основании утвержденных документов (приказов, планов, технических заданий и др.).

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

Проектирование и разработка новых программных продуктов, документов в области метеорологического обслуживания авиации включается в планы деятельности Учреждения. В планах Учреждения указываются ответственные работники для каждого этапа проектирования/разработки и сроки выполнения.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

При проектировании и разработке документов, в зависимости от их вида, определяются следующие входные данные:

- основание для разработки документа;
- требования к построению, оформлению, изложению документов;
- требования к порядку разработки документов;
- законодательные и другие обязательные требования;



- информация, взятая из предыдущих аналогичных проектов;
- требования потребителей и другие требования, важные для проектирования и разработки.

Программные продукты разрабатываются в соответствии с локальными нормативными актами (техническое задание, приказ, распоряжение, протокол и т.п.), в которых определяются входные данные для проектирования и разработки.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

Проект документа передаётся заинтересованным сторонам для отзывов и предложений. Проект разрабатываемого документа оценивается на соответствие установленным к проектированию и разработке требованиям. При выявлении несоответствий в проекте документа работники Учреждения вносят предложения по их устранению. Результаты анализа проекта документа фиксируются в протоколах, комментариях к проекту, визах с особым мнением или с замечанием.

Новые программные продукты проходят предварительную апробацию и тестирование, прежде чем допускаются к применению пользователями.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными проектирования и разработки программных продуктов, документов в области метеорологического обслуживания авиации являются подготовленные проекты документов, новые программные продукты. Дальнейшее применение новых документов, программных продуктов возможно только после их согласования, утверждения и ввода в действие.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Действия по изменению проекта и разработки программных продуктов, документов в области метеорологического обслуживания авиации начинают при необходимости. Все мероприятия по изменению проекта и разработки фиксируются документально.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Закупки материально-технических средств и услуг осуществляются на основании планов и заявок.

Предметом закупок в Учреждении являются:

- предоставление авиационной метеорологической информации органам ОВД;
- оборудование для обеспечения потребителей метеорологической информацией;
- связь;
- программно-аппаратные комплексы;
- услуги по ремонту, техническому обслуживанию и поверке оборудования;
- обучение работников в специализированных учебных заведениях;
- материалы, необходимые для обеспечения основных и поддерживающих процессов в отделах (подразделениях);
- оргтехника и программное обеспечение;
- тепло- и электроэнергия, водоснабжение, водоотведение и прочие закупки.

Учреждение контролирует соответствие закупаемой продукции (услуг) существующим требованиям.



Учреждением обеспечивается контроль ответственности поставщика продукции и его гарантийные обязательства.

Выбор поставщиков и обеспечение качества закупок для нужд Учреждения осуществляется в соответствии с процедурами, установленными действующим законодательством, регулирующим отношения, связанные с закупками товаров, работ, услуг.

8.4.2 Тип и степень управления

Требования к закупаемой для нужд Учреждения продукции/услуг определяются в соответствии с процедурами, установленными действующим законодательством, регулирующим отношения, связанные с закупками товаров, работ, услуг.

8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

С внешними поставщиками Учреждение заключает договоры, в которых прописываются требования к порядку производства и предоставления продукции (услуг).

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Управление производством и обслуживанием осуществляется с целью обеспечения качества продукции (услуг) и предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

Управление процессами обеспечивается:

- выполнением положений нормативно-правовых и организационно-распорядительных документов;
- наличием информации, описывающей характеристики продукции (услуг);
- наличием инструкций по метеорологическому обеспечению полетов для каждого аэродрома;
- наличием должностных инструкций;
- применением сертифицированного, имеющего удостоверение годности к эксплуатации, поверенного оборудования;
- назначением компетентного персонала;
- применением соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- проведением мониторинга предоставляемой потребителям продукции (услуг), в том числе и после поставки (например, выпуск TAF COR, TAF AMD и другое).

Учреждение управляет изменениями в производстве продукции (услуг) в той степени, насколько это будет необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Работы по идентификации и прослеживаемости осуществляются на всех этапах жизненного цикла продукции (услуг) и проводятся работниками Учреждения.

Идентификации и прослеживаемости подлежат все виды предоставляемой метеорологической информации и способы ее предоставления потребителю.

Идентификация и прослеживаемость продукции (услуг) обеспечивается формой предоставления продукции (услуг) потребителю. Вся метеоинформация идентифицируется датой и временем отправления, кодом аэродрома (зоны), к которому(-ой) она относится.



Ведётся соответствующая документированная информация, которая позволяет идентифицировать работника, подготовившего определенный вид метеоинформации.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

В Учреждении может использоваться собственность потребителей (метеорологическое оборудование, помещения) способом, предусмотренным законодательством.

Идентификация, защита, сохранность собственности потребителей, порядок ее использования, вопросы компенсации за утерю, повреждение или признание непригодной собственности потребителей определяются соответствующими договорами между Учреждением и потребителями.

8.5.4 Сохранение

Учреждение обеспечивает соответствие предоставляемой продукции (услуг) установленным стандартам и форматам передачи и представления.

Сохранение соответствия продукции (услуг) обеспечивается технологическими средствами (программным обеспечением, каналами связи, формами предоставления метеоинформации).

8.5.5 Деятельность после поставки

Контроль за качеством предоставленной продукции (услуг) осуществляется посредством автоматизированной проверки с помощью ЦВАМП, неавтоматизированного мониторинга, изучения замечаний, прилагаемых к отчетам о выполнении обязательств по договору с ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», разбора ошибок и неоправдавшихся прогнозов на местах, изучения претензий от потребителей.

По результатам контроля могут проводиться технические учебы, составляться официальные письма с ответами на претензии и замечания.

8.5.6 Управление изменениями

В Учреждении документируются любые изменения в процессах производства и предоставления продукции (услуг).

Введение в действие нового оборудования, программных продуктов, нового порядка выпуска продукции (услуг), обучение работников в связи с изменениями в процессах производства и предоставления продукции (услуг) и иные изменения оформляются документально.

8.6 Выпуск продукции и услуг

Выпуск продукции (услуг) осуществляется в соответствии с требованиями ФАП-60, инструкции по метеорологическому обеспечению на аэродроме, договорами с ФГУП «Госкорпорация по ОрВД» и иными нормативно-правовыми документами.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Учреждение обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, несоответствующих требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки. Учреждение предпринимает соответствующие действия, исходя из характера несоответствия. Порядок действий при выявлении несоответствующей продукции (услуг) определен в ДП СМК 04-2021 Управление рисками.



9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

В Учреждении проводятся различные типы мониторинга, измерений, анализа и оценки в зависимости от вида подразделения и вида выполняемых работ. Составляются анализы метеорологического обеспечения авиации, анализы СМК, ведется учет количества обученных работников, контролируется процесс ОК АМП, ведется мониторинг технического перевооружения, количества допущенных ошибок при проведении метеорологических наблюдений и др.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

В Учреждении изучаются замечания от подразделений ФГУП «Госкорпорация по ОрВД», прилагаемые к ежемесячным отчетам о выполнении обязательств по договору ФГУП «Госкорпорация по ОрВД». Учреждением проводится анкетирование лётных экипажей на предмет оценки уровня метеорологического обслуживания гражданской авиации. Так же удовлетворенность потребителей определяется исходя из наличия претензий и донесений авиакомпаний о замечаниях по предоставлению метеорологической информации экипажам воздушных судов, отсутствием авиационных происшествий и инцидентов по метеорологическим причинам.

9.1.3 Анализ и оценка

Информация, полученная в ходе мониторинга и измерений, анализируется. Решения, принятые по результатам анализа могут быть оформлены в виде планов мероприятий, приказов, официальных писем и иных документов.

9.2 Внутренний аудит

Внутренние аудиты проводятся штатными работниками, прошедшими соответствующее обучение на курсах повышения квалификации по внутренним аудитам СМК и/или ИСО 9001.

Проверки осуществляют аудиторы, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы.

Результаты внутренних аудитов используются для оценки функционирования СМК и предупреждающих действий во всех подразделениях Учреждения.

Порядок проведения внутренних аудитов определен в ДП СМК 03-2021 Внутренние проверки.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Анализ СМК Учреждения со стороны высшего руководства осуществляется с целью обеспечения её постоянной пригодности, адекватности и результативности.

ПРК на основании информации от начальников отделов (подразделений), результатов внутреннего и внешнего аудитов подготавливает сведения о функционировании СМК с предложениями о возможности ее улучшения. Анализ СМК осуществляется высшим руководством с учетом сведений и предложений ПРК не реже одного раза в год. Анализы функционирования СМК филиалов за год направляются ПРК



центрального аппарата не позднее 31 января года, следующего за отчетным годом. Анализ СМК Учреждения за прошедший год проводится не позднее февраля нового года.

Анализ СМК должен содержать разделы, отвечающие входным данным для анализа из п.п. 9.3.2 настоящего Руководства по качеству. Объем анализа СМК не должен превышать 20 страниц формата А4.

9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства

Входными данными для проведения анализа СМК служат:

- статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (выполнение мероприятий, указанных в предыдущем анализе);

- изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК;

- информация о результатах деятельности и результативности СМК, включая тенденции, относящиеся к:

1) удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон (в том числе, при наличии, результаты анкетирования пользователей);

2) степени достижения целей в области качества (указывается объем выполнения запланированных мероприятий);

3) показателям процессов и соответствию продукции и услуг (в том числе в сравнении с показателями предыдущего года: количество самолётов-вылетов (всего, российских, иностранных), количество прерванных рейсов по оправдавшимся и неоправдавшимся прогнозам, поступление средств по договорам с авиакомпаниями в процентах, оправдываемость прогнозов по аэродрому, по маршруту и району полетов);

4) несоответствиям и корректирующим действиям (в том числе, выполнение Планов-отчетов корректирующих действий и данные о прохождении КПК);

5) результатам мониторинга и измерений (в том числе выполнение требований о проверке, замене приборов и др.);

6) результатам аудитов (внутренних и внешних аудитов (в том числе количество обнаруженных несоответствий по пунктам ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и краткое описание несоответствий), внутренних и внешних инспекций по безопасности полетов и иных видов проверок);

7) результатам деятельности внешних поставщиков (в том числе наличие претензий к работе с поставщиками);

- достаточность ресурсов (необходимость материально-технических средств, человеческих ресурсов);

- результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (предпринятые действия для предупреждения рисков и их результаты);

- возможности для улучшения (предложения по улучшению функционирования СМК).

Также входными данными могут быть решения (протоколы) совещаний, проводимых высшим руководством Учреждения; информация о выполнении планов отделов (подразделений) Учреждения; информация о маркетинговых исследованиях и другие виды сведений.

Данные для анализа функционирования СМК готовят:

- ПРК;

- начальники отделов (подразделений);

- аудиторы по внутренним проверкам и др.



9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны высшего руководства включают решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- к любым необходимым изменениям СМК;
- к потребности в ресурсах.

По результатам анализа могут быть разработаны корректирующие и/или предупреждающие действия по устранению выявленных несоответствий в действующих процессах, процедурах и документах и улучшению качества продукции (услуг).

10 Улучшения

10.1 Общие положения

Для улучшения деятельности в Учреждении регулярно осуществляются следующие виды деятельности:

- внутренние аудиты;
- инспекции по безопасности полетов в метеорологическом отношении;
- контроль процессов;
- действия по управлению несоответствующей продукцией (услугами);
- анализ СМК со стороны руководства;
- анализ замечаний потребителей (при их наличии);
- корректирующие и предупреждающие действия.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Для устранения причин несоответствий и предупреждения повторного их возникновения в Учреждении предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия, адекватные возможным последствиям выявленных несоответствий и отклонений.

Корректирующие действия выполняются в соответствии с требованиями ДП СМК 04-2021 Управление рисками.

10.3 Постоянные улучшения

Постоянное улучшение достигается:

- актуализацией документов;
- своевременным приобретением, ремонтом или заменой производственного оборудования и прочих элементов инфраструктуры;
- обучением, подготовкой работников.



Приложение А

(справочное)

Перечень книг приложений к Руководству по качеству

- 1 Книга приложений центрального аппарата ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 2 Книга приложений Верхне-Волжского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 3 Книга приложений Дальневосточного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 4 Книга приложений Западно-Сибирского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 5 Книга приложений Иркутского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 6 Книга приложений Камчатского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 7 Книга приложений Крымского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 8 Книга приложений Приволжского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 9 Книга приложений Филиала Севера Сибири ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 10 Книга приложений Северного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 11 Книга приложений Северо-Восточного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 12 Книга приложений Северо-Западного филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 13 Книга приложений Северо-Кавказского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 14 Книга приложений Сочинского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 15 Книга приложений Среднесибирского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета»;
- 16 Книга приложений Уральского филиала ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета».

Примечания:

- 1 Оригиналы Книг приложений находятся в подразделениях, которые их разработали.
- 2 Книги приложений являются неотъемлемой частью Руководства по качеству.



Приложение Б

(справочное)

Процессы СМК ФГБУ «Авиаметтелеком Росгидромета» и показатели их результативности

№	Наименование процесса	Описание процесса	Показатели результативности
<i>Основные процессы</i>			
1	Наблюдение за фактической погодой	(Вход) – Сбор данных с различных видов метеорологических приборов, ввод данных визуальных наблюдений. (Выход) – Обработка и регистрация метеорологических данных в журналы и архивы (бумажные и/или электронные), метеорологические сводки.	Своевременность. Отсутствие ошибок. Отсутствие претензий от потребителей.
2	Прогноз погоды	(Вход) – Анализ оперативной метеорологической, аэросиноптической, радиолокационной, спутниковой информации. (Выход) – Прогнозы погоды различного срока действия с разной заблаговременностью.	Своевременность. Оправдываемость. Отсутствие претензий от потребителей.
3	Составление предупреждений о возникновении опасных метеорологических явлений	(Вход) – Анализ оперативной метеорологической, аэросиноптической, радиолокационной, спутниковой информации. (Выход) – Предупреждение о возникновении опасных метеорологических явлений.	Своевременность. Отсутствие претензий от потребителей.
4	Предоставление метеорологической информации потребителям	(Вход) – Подготовка метеорологической информации. (Выход) – Передача метеорологической информации по имеющимся средствам связи потребителям.	Своевременность. Отсутствие претензий от потребителей.



Руководство по качеству

ДП СМК 01-2021

Стр. 22

№	Наименование процесса	Описание процесса	Показатели результативности
<i>Процессы управления</i>			
5	Внутренний аудит	(Вход) – План внутреннего аудита. (Выход) – Отчёт по внутреннему аудиту.	Регулярность проведения (не реже 1 раза год). Своевременное выполнение Плана-графика проведения внутренних аудитов. Уменьшение количества несоответствий. Выполнение корректирующих / предупреждающих действий.
6	Анализ СМК со стороны руководства	(Вход) – Статус действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства; изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся СМК; информация о результатах деятельности и результативности СМК (включая тенденции, относящиеся: к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон; степени достижения целей в области качества; показателям процессов и соответствию продукции и услуг; несоответствиям и корректирующим действиям; результатам мониторинга и измерений; результатам аудитов; результатам деятельности внешних поставщиков); достаточность ресурсов; результативность действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей; возможности для улучшения. (Выход) – Выработка корректирующих и предупреждающих действий.	Регулярность проведения (не реже 1 раз год). Реализация мероприятий по результатам Анализа СМК со стороны руководства.
7	Анализ удовлетворённости потребителей	(Вход) – Отчёты, замечания, претензии, жалобы, благодарности, предложения потребителей. (Выход) – Корректирующие и предупреждающие действия. Удовлетворённость потребителей.	Количество полученных замечаний, жалоб, претензий, исков, благодарностей потребителей. Количество внедренных пожеланий потребителей.



Руководство по качеству

ДП СМК 01-2021

Стр. 23

№	Наименование процесса	Описание процесса	Показатели результативности
8	Составление плана мероприятий по осуществлению деятельности Учреждения	(Вход) – Задачи, поставленные Росгидрометом. Потребности Учреждения и потребителей метеоинформации. Оценка результативности ранее проведённых мероприятий. (Выход) – Формирование плановых мероприятий по осуществлению деятельности.	Выполнение работ в срок. Равномерность загрузки работников и оборудования.
9	Управление документированной информацией	(Вход) – Выявленные в ходе деятельности Учреждения и в процессе проведения аудита отклонений от требований по управлению документированной информацией. (Выход) – Корректирующие и предупреждающие мероприятия.	Соответствие процесса управления документированной информацией требованиям локальных нормативных актов
10	Распределение ответственности и полномочий	(Вход) – Доведение до персонала целей и задач, ответственности и полномочий. (Выход) – Качественное и своевременное выполнение поставленных задач.	Эффективное использование персонала согласно имеющимся знаниям и опыту работы
11	Управление обменом информацией	(Вход) – Наличие информации и каналов обмена. (Выход) – Своевременная осведомлённость и информированность персонала с целью вовлечения в производственные процессы.	Наличие исправной системы обмена информацией (телефон, электронная почта и другие средства связи); установка и доведение до сведения персонала требования к обмену информацией (номера телефонов, порядок информирования).
12	Корректирующие действия	(Вход) – Выявленные в ходе деятельности Учреждения и в процессе проведения аудита отклонения от требований организационно-распорядительных и нормативно-правовых документов. (Выход) – Соответствие всех процессов установленным требованиям и удовлетворённость потребителей	Уменьшение количества выявляемых несоответствий.



Руководство по качеству

ДП СМК 01-2021

Стр. 24

№	Наименование процесса	Описание процесса	Показатели результативности
13	Оценка компетентности авиаметеорологического персонала	(Вход) – Требования к оценке компетентности авиаметеорологического персонала. (Выход) – Соответствие компетентности персонала установленным требованиям	Регулярность проведения. Уменьшение, отсутствие некомпетентного авиаметеорологического персонала.
14	Заключение договоров, контрактов	(Вход) – Заявки от потребителей. (Выход) – Заключение договоров и контрактов	Соблюдение условий и сроков исполнения договоров, контрактов.
15	Размещение заказов	(Вход) – Заявки от потребителей. (Выход) – Размещение на сайте государственных закупок информации о закупках	Соблюдение процедуры выбора поставщиков по установленным критериям оценки, указанным в законодательстве.
16	Поддержание инфраструктуры и среды для функционирования процессов	(Вход) – Требования нормативно-правовых и организационно-распорядительных документов. (Выход) – Соответствие условий труда установленным требованиям	Поддержание в исправности зданий, помещений. Наличие исправных средств труда.
<i>Вспомогательные процессы</i>			
17	Управление устройствами для мониторинга и измерений	(Вход) – Требования организационно-распорядительных и нормативно-правовых документов (Выход) – Исправная работа метеооборудования	Своевременность поверки и/или калибровки устройств для мониторинга и измерений. Снижение количества отказов устройств для мониторинга и измерений.
18	Управление несоответствующими результатами процессов	(Вход) – Идентификация несоответствия. Принятие необходимых мер. (Выход) – Устранение причин несоответствия. Удовлетворенность потребителя.	Уменьшение количества / отсутствие несоответствий